

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Balai POM di Tasikmalaya
Badan Pengawas Obat dan Makanan
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
DAFTAR ISI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	18
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM.....	20
4. Laporan Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya.....	29

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Itizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si.
NIP : 19791212 200501 1 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Tasikmalaya
Unit Kerja : Balai POM di Tasikmalaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tasikmalaya, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tasikmalaya,



Itizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Tasikmalaya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Tasikmalaya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai POM di Tasikmalaya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan daring menggunakan aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Tasikmalaya yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMTasik> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	10
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	10
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	63
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024	73
4.	Pelaporan	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Tasikmalaya. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Tasikmalaya tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	2	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	1	1
3	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	1
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	2	2
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	7	7
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	57	50
Jumlah		70	62

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	41	66%
		Perempuan	21	34%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	13	21%
		DI/D2/D3	9	15%
		D4/S1	30	48%
		S2/Profesi/S3	10	16%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	1	2%
		Pegawai Swasta	23	37%
		Wiraswasta	28	45%
		Pelajar/mahasiswa	5	8%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Peneliti/dosen	2	3%
		Lainnya	3	5%
4	Usia	≤ 25 Tahun	10	16%
		26 – 30 Tahun	10	16%
		31 – 35 Tahun	9	15%
		36 – 40 Tahun	9	15%
		≥ 41 Tahun	24	39%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SapaAPIP dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	83.33	83.33	72.22	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	83.33	87.65
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	88.89

Pembuatan Kosmetika yang Baik										
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	90.74
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	95.24	95.24	94.44	97.62	95.24	92.86	97.62	97.62	95.24	95.68
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	91.67	91.67	92.56	94.33	93.67	92.67	93.00	91.67	91.67	92.54

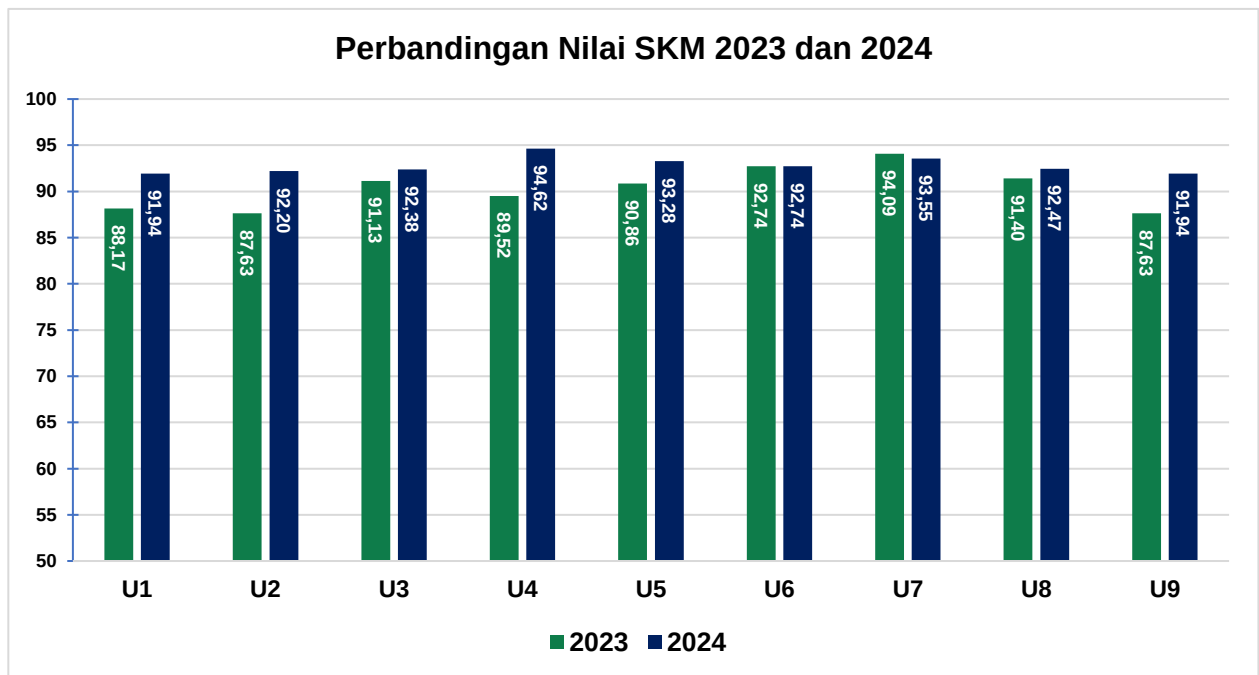
b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/Turun
U1	Persyaratan	88,17	91,94	3,77
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,63	92,20	4,57
U3	Waktu Penyelesaian	91,13	92,38	1,25
U4	Biaya/Tarif	89,52	94,62	5,10
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,86	93,28	2,42
U6	Kompetensi Pelaksana	92,74	92,74	0,00
U7	Perilaku Pelaksana	94,09	93,55	-0,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,40	92,47	1,07
U9	Sarana dan Prasarana	87,63	91,94	4,31
Nilai SKM Unit Layanan		90,35	92,79	2,46

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

c. Perbandingan Nilai SKM tahun 2023 dan tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Persyaratan serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 91,94 selain itu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menjadi tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 94,62 kemudian Perilaku Pelaksana dengan nilai 93,55 dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 93,28.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a) “Petugas dan pelayanan cukup baik,.. kedepannya lebih ditingkatkan lagi keramahan petugas nya. Terimakasih”
- b) “Mungkin lebih dipermudah dan fast respon dalam setiap tahapannya, terimakasih atas kerjasama nya”
- c) “Waktu untuk konsultasi di perbanyak dan diperpanjang”
- d) “Suaranya terlalu pelan jadi kurang jelas terdengar”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Persyaratan Layanan masih dirasakan sulit oleh masyarakat. Persyaratan layanan sudah dijelaskan sesuai dengan standar pelayanan dan telah diberikan contoh dokumen persyaratan namun masih dirasa memberatkan masyarakat khususnya untuk layanan sertifikasi. Selain itu terdapat kesalahan persepsi masyarakat yang menganggap persyaratan layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan adalah persyaratan sertifikasi.
2. Sarana dan Prasarana masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan area parkir untuk masyarakat yang terbatas dan kondisi kantor yang berada di area perumahan.
3. Sistem, Mekanisme, Prosedur masih dirasakan susah dan lama oleh masyarakat. Petugas layanan telah melakukan layanan sesuai dengan *timeline* yang telah ditetapkan pada standar pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal Agustus 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Seluruh jenis layanan	Persyaratan	a. Masyarakat belum memahami persyaratan untuk mendapatkan layanan. b. Adanya persepsi persyaratan layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan adalah persyaratan sertifikasi.	a. Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha. b. Memberikan pendampingan selama pengisian survei.	31-12-24	Infokom
		Sistem, Mekanime, Prosedur	Masyarakat dan pelaku usaha belum memahami alur layanan.	Pembuatan infografis dan leaflet standar pelayanan publik yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan pelaku usaha.	31-12-24	Infokom
		Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana dirasa belum memadai.	Identifikasi sarana dan prasarana yang masih bisa dioptimalkan untuk melayani pengguna layanan.	31-12-24	Infokom
2.	Sertifikat pemenuhan	Waktu Penyelesaian	Pelaku usaha menganggap waktu	Memberikan sosialisasi	31-12-24	Infokom

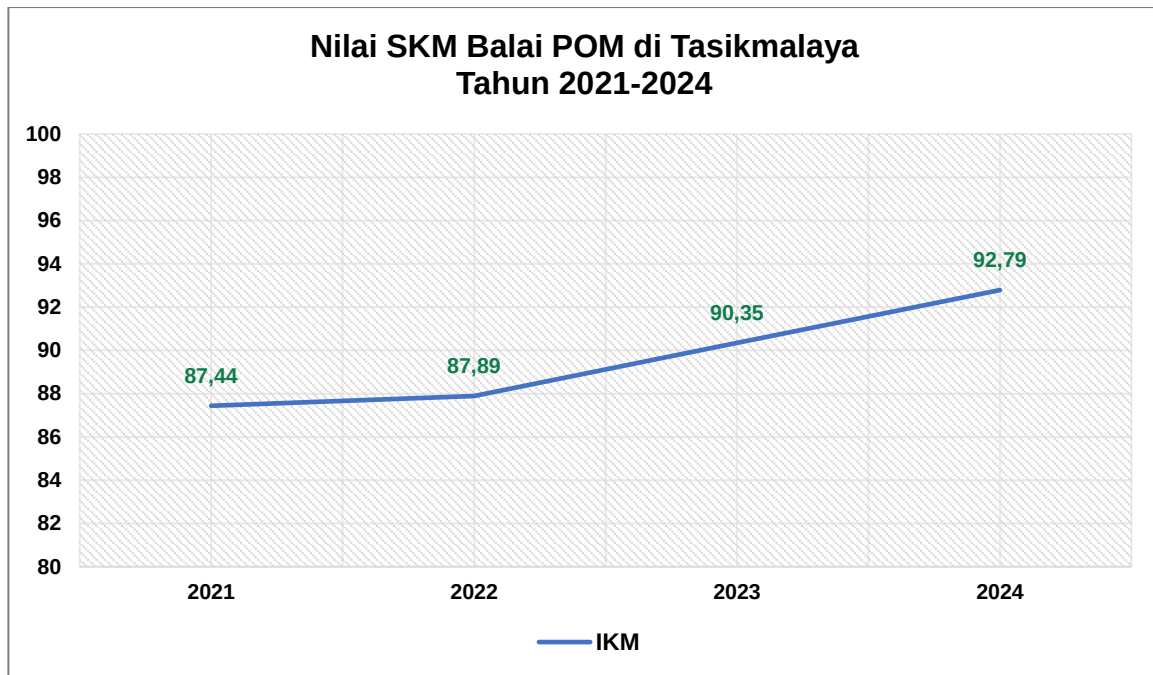
aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap		penerbitan sertifikat lama.	mengenai timeline dan tanggungjawab UPT dalam sertifikasi CPOTB Bertahap.		
---	--	-----------------------------	---	--	--

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Petugas dan pelayanan cukup baik,,.. kedepannya lebih ditingkat kan lagi keramahan petugas nya. Terimakasih	Awareness sikap dan perilaku pelayanan publik	31-12-24
2.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Mungkin lebih dipermudah dan fast respon dalam setiap tahapannya, terimakasih atas kerjasama nya	Pendampingan lebih intensif kepada pengguna layanan publik	31-12-24
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Waktu untuk konsultasi di perbanyak dan diperpanjang	Pendampingan lebih intensif kepada pengguna layanan publik	31-12-24
4.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Suaranya terlalu pelan jadi kurang jelas terdengar	Awareness sikap dan perilaku pelayanan publik	31-12-24

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Tasikmalaya dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Balai POM di Tasikmalaya.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tasikmalaya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,79. Nilai SKM Balai POM di Tasikmalaya menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif; Perilaku Pelaksana; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tasikmalaya, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan

di Tasikmalaya,



Iltizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si.

NIP. 19791212 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

- a. Melalui tautan: <https://tinyurl.com/YanblikBPOMTasik>

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umrat

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/besaktivitas

Selesaikan

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Persentase kepuasan penyelesaian

Kembali

Selesaikan

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selanjut

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

☐ Sangat Lambat

☐ Lambat

☐ Kurang Cepat

☐ Cukup Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Jelas

☐ Tidak Jelas

☐ Kurang Jelas

☐ Cukup Jelas

☐ Jelas

☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Memadai

☐ Tidak Memadai

☐ Kurang Memadai

☐ Cukup Memadai

☐ Memadai

☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Baik

☐ Tidak Baik

☐ Kurang Baik

☐ Cukup Baik

☐ Baik

☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Lengkap

☐ Tidak Lengkap

☐ Kurang Lengkap

☐ Cukup Lengkap

☐ Lengkap

☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Sesuai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju
4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju
5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/peredagang
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

← Kembali

Selanjutnya →

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tasikmalaya
Tahun 2024

- 1 RESPONDEN
Keterangan identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Sesuai

Stasiun isi kolom dibawah ini

45965

Masukkan kode transaksi di atas

← Kembali

Selanjutnya →

b. Formulir SKM Manual

Tanggal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik Balai POM di Tasikmalaya mencakup: Konsultasi, Pengaduan, dan Sertifikasi

Tanggal	Bulan	Tahun		

Data Responden

Nama/Umur : _____ / _____ Tahun

Alamat dan Nama Sarana : _____

No. Telepon : _____

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir ☐ ≤ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ S1 ☐ S2/Profesi/S3

Pekerjaan Utama ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya _____

Jenis Layanan : _____

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I, bagaimana kualitas pelayanan dan harapan terhadap kualitas pelayanan pada rincian pertanyaan berikut:

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ? a. Sangat Tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Kurang Mudah d. Cukup Mudah e. Mudah f. Sangat Mudah	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ? a. Sangat Tidak Memadai b. Tidak Memadai c. Kurang Memadai d. Cukup Memadai e. Memadai f. Sangat Memadai
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ? a. Sangat Tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Kurang Mudah d. Cukup Mudah e. Mudah f. Sangat Mudah	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ? a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ? a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Kurang Baik d. Cukup Baik e. Baik f. Sangat Baik
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ? a. Sangat Tidak Lengkap b. Tidak Lengkap c. Kurang Lengkap d. Cukup Lengkap e. Lengkap f. Sangat Lengkap
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ? a. Sangat Lambat b. Lambat c. Kurang Cepat d. Cukup Cepat e. Cepat f. Sangat Cepat	12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ? a. Sangat Tidak Jelas b. Tidak Jelas c. Kurang Jelas d. Cukup Jelas e. Jelas f. Sangat Jelas	13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ? a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai	14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ? a. Sangat Tidak Sesuai b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Cukup Sesuai e. Sesuai f. Sangat Sesuai
Saran dan Masukan (Jika ada):	

SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI BALAI POM DI TASIKMALAYA

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju	4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli) a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju	5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Kurang Setuju d. Cukup Setuju e. Setuju f. Sangat Setuju	

2. Hasil Olah Data SKM

SAPA APIP BADAN Video Tentang Sistem Balai POM di Tasikmalaya

Survei Kepuasan Masyarakat [Ekspor Data](#) Halaman Awal Survei Kepuasan Masyarakat

Urutkan & Filter 70

Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	Aksi
2024	Balai POM di Tasikmalaya	62	62	93.94	92.20	92.38	94.62	93.28	92.74	93.55	92.47	91.94	92.79		
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan	-

Total rows: 1 to 1 of 1

Copyright © 2024. All Rights Reserved. Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

SAPA APIP BADAN Video Tentang Sistem Balai POM di Tasikmalaya

Survei Kepuasan Masyarakat Halaman Awal Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya [Buka](#) [Ukurl](#) [Simulasi](#)

Tahun: 2024

Unit Kerja: Balai POM di Tasikmalaya

Laporan:

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1	+	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	+	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	+	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2		2	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	91.67	91.67	91.67	93.74
4	+	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1		1	83.33	83.33	72.22	100.00	83.33	100.00	100.00	83.33	87.65
5	+	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1		1	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	88.89
6	+	Penerbitan rekomendasi selang pemrosesan/sterilisasi kawat gigi	1		1	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
7	+	Penerbitan dan penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	7		7	95.24	95.24	94.44	97.62	95.24	92.86	97.62	95.24	95.68
8	+	Pengujian Obat dan Makanan	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	+	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10		10	91.67	91.67	92.56	94.33	91.67	92.67	93.89	91.67	92.84

19

3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelayanan Publik



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TASIKMALAYA

Jl. Dinding Ari Raya No. 11, Perum Bumi Resik Panglayungan, Kel. Panglayungan,
Kec. Cipedes Kota Tasikmalaya 46134 Telp. : (0265) 5305282
Email : bpom_tasikmalaya@pom.go.id ; Website : tasikmalaya.pom.go.id

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TASIKMALAYA

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI TASIKMALAYA NOMOR HK.02.02.16B.07.24.68

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI TASIKMALAYA TENTANG PERUBAHAN PENUNJUKAN TIM PELA-
YANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TASIKMALAYA
NOMOR HK.02.02.16B.03.24.41

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TASIKMALAYA

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan pasal 20 ayat (1) Undang -
Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan
efisiensi pelayanan, Balai Pengawas Obat dan Makanan di
Tasikmalaya telah menerapkan inovasi dalam
penyelenggaraan pengelolaan pelayanan publik;
c. bahwa untuk pelaksanaannya perlu dibentuk Tim
Pelayanan Publik;
d. bahwa pembentukan Tim tersebut perlu diatur dengan
surat keputusan;
e. bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan
ini dianggap memenuhi syarat dan mampu melaksanakan
tugas tersebut diatas.

- Mengingat : 1. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun
1999 Nomor 42, Tambahan Lembaga Negara Republik
Indonesia Nomor 3821);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

- Mengingat : 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara Nomor 4846);
3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik daerah Tahun 2017;
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya Nomor HK.02.02.16B.07.24.68 tanggal 17 Juli 2024 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Tasikmalaya Tentang Perubahan Penunjukan Tim Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Tasikmalaya Nomor

Hk.02.02.16b.03.24.41.

- Kesatu : Membentuk dan menetapkan Tim Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya Tahun 2024 baru dengan susunan sebagai berikut.
1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dengan anggota sebagaimana terlampir;
 2. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang baik dengan anggota sebagaimana terlampir;
 3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap dengan anggota sebagaimana terlampir;
 4. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dengan anggota sebagaimana terlampir;
 5. Sertifikasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan A dan B dengan anggota sebagaimana terlampir;
 6. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik dengan anggota sebagaimana terlampir.
- Kedua : Menetapkan Perubahan Atas Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Tasikmalaya Tentang Perubahan Penunjukan Tim Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat Dan Makanan Di Tasikmalaya Nomor HK.02.02.16B.03.24.41.
- Ketiga : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan didalamnya, maka Surat Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Tasikmalaya
Pada tanggal 17 Juli 2024
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tasikmalaya,



Iltizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si.

Lampiran
Surat Keputusan
Nomor : HK.02.02.16B.07.24.68
Tanggal : 17 Juli 2024

NAMA PETUGAS TIM PELAYANAN PUBLIK

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
Anggota	: Kintan Pradita Putri, S.T
	: Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
	: Fajar Sukma Perdana, S.Si
	: Apt.Dwi Yogo Prasetyo, S.Farm
	: Novia Sutopo Putri, S.Farm.,Apt
	: Alma Pradiska Sumaryadi, S.T.P
	: Andi Hakim, S.Sos
	: Widi Astuti, A.Md
	: Safitri, S.Si
2. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang baik	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
Anggota	: Kintan Pradita Putri, S.T
	: Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
	: Fajar Sukma Perdana, S.Si
	: Safitri, S.Si
	: Andi Hakim, S.Sos
	: Widi Astuti, A.Md
	: Novia Sutopo Putri, S.Farm.,Apt
	: Alma Pradiska Sumaryadi, S.T.P
	: Berlian Dwi Nuriyana H, S.Farm., Apt
	: Adi Jati Purnama, S.Si

3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
Anggota	: Apt.Dwi Yogo Prasetyo, S.Farm
	: Widi Astuti, A.Md
	: R. Nadya Herliani P, S.Farm., Apt
	: Dian Ratih M, S.Farm., Apt
4. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
Anggota	: Novia Sutopo Putri, S.Farm., Apt
	: Berlian Dwi Nuriyana H, S.Farm., Apt
	: Kintan Pradita Putri, S.T
	: Apt.Dwi Yogo Prasetyo, S.Farm
	: Dian Ratih M, S.Farm., Apt
	: Adi Jati Purnama, S.Si.
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPK B) Golongan A dan B	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
Anggota	: Novia Sutopo Putri, S.Farm., Apt
	: Berlian Dwi Nuriyana H, S.Farm., Apt
	: Kintan Pradita Putri, S.T
	: Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
	: Dian Ratih M, S.Farm., Apt
	: Alma Pradiska Sumaryadi, S.T.P
6. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	
Penanggungjawab	: Iltizam Nasrullah, S.Si, Apt, M.Si
Ketua	: Ghiza Fakhriati Syifa, S.Farm., Apt
Anggota	: Novia Sutopo Putri, S.Farm., Apt

	:	Berlian Dwi Nuriyana H, S.Farm., Apt.
	:	Kintan Pradita Putri, S.T
	:	Nabhiela Agnes Wulandari, S.T.P
	:	Dian Ratih M, S.Farm., Apt
	:	Alma Pradiska Sumaryadi, S.T.P

b. Publikasi Hasil SKM

1) Media Sosial



2) Website



3) Media Cetak



28

4. Laporan Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya
Badan Pengawas Obat dan Makanan
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,17	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,63	Baik
3	Waktu Penyelesaian	91,13	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	89,52	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,86	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92,74	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94,09	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,40	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	87,63	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur			v		Infokom
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2.1 Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur			v		Infokom

3	Sarana dan Prasarana	3.1 Penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan publik serta optimalisasi area parkir pengunjung			v		Infokom
---	----------------------	--	--	--	---	--	---------

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deksripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur	Sudah	Membuat media publikasi standar pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makan melalui media Infografis dan Leaflet	bit.ly/dadukrtlskmtsm2023	Membuat media publikasi yang mudah dipahami oleh masyarakat
2	2.1 Membuat media publikasi standar pelayanan publik berupa infografis dan brosur	Sudah	Membuat media publikasi standar pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makan melalui media Infografis dan Leaflet	bit.ly/dadukrtlskmtsm2023	Membuat media publikasi yang mudah dipahami oleh masyarakat
3	3.1 Penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan publik serta optimalisasi area parkir pengunjung	Sudah	Penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan publik dan pembuatan marking di area parkir pengunjung	bit.ly/dadukrtlskmtsm2023	Keterbatasan lahan parkir di kantor Balai POM di Tasikmalaya

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tasikmalaya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi tersebut, dan mendorong dimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1 dan 2	Meningkatkan kemampuan personil bagian Infokom dalam membuat konten/media publikasi melalui pelatihan WIKOM yang diadakan oleh Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat BPOM	Juni 2024	Ketua Tim Infokom	-

Tasikmalaya, 23 Agustus 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan

di Tasikmalaya,



Iltizam Nasrullah, S.Si., Apt., M.Si.

NIP. 19791212 200501 1 001